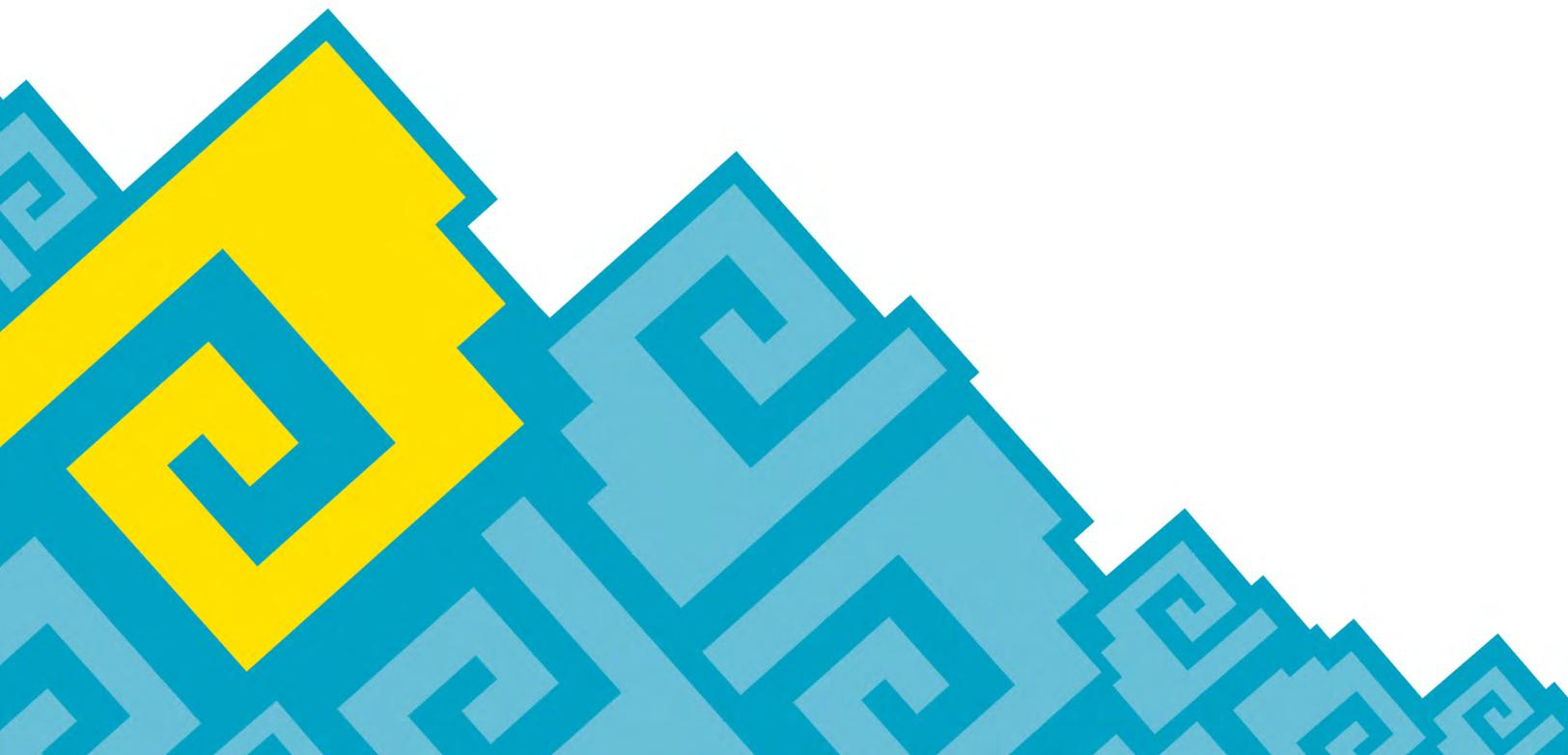




CEAVEQROO
COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A
VÍCTIMAS DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN MÉDICA,
PSICOLÓGICA Y JURÍDICA A MUJERES, NIÑAS
Y NIÑOS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA.**

**COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS
DEL ESTADO DE QUINTANA ROO**



CONTADOR PÚBLICO CARLOS MANUEL JOAQUÍN GONZÁLEZ, Gobernador del Estado de Quintana Roo, en ejercicio de las facultades que me confiere el artículo 90 fracciones III y XX, en cumplimiento de las obligaciones que me impone el artículo 91 fracciones VI y XIII, ambos de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo; con fundamento en los artículos 2 y II de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo; y

CONSIDERANDO

Que la presente Administración Pública se encuentra comprometida con la protección a las mujeres, niñas y niños de conformidad a lo establecido en el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022, al considerar de manera específica en el Eje 2. *Gobernabilidad, Seguridad y Estado de Derecho* y Eje 4. *Desarrollo Social y Combate a la Desigualdad*, en los cuales se establece la implementación del Programa Estatal de Atención a Víctimas del Delito, así como a la ejecución de los Protocolos de Atención a Víctimas del Delito, impulsando de manera coordinada con los Gobiernos Federal y Municipales, acciones para difundir y proteger los derechos humanos de las mujeres, y la realización de programas de atención integral a mujeres en situación de violencia.

Que el Estado Mexicano ha asumido obligaciones de carácter internacional para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, que se desprenden principalmente de estándares establecidos en instrumentos como la Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención de Belém Do Pará”, reconociendo que las víctimas de violencia tienen derecho al goce, ejercicio y protección de todos sus derechos humanos, lo cual incluye el acceso oportuno a servicios integrales de salud; así como la obligación de los Estados Parte de adoptar todas las medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer en la esfera de la atención médica a fin de asegurar el acceso a servicios de atención médica.

Que de acuerdo con la Convención sobre los Derechos del Niño, señala que los estados partes adoptarán todas las medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas apropiadas para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual.

Que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece, en su artículo primero, que en nuestro país todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en la misma y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte; señalando que todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad; y que asimismo deja establecido que queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones

de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

Que la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, en su artículo 26, apartado C, fracciones I y III, reconoce los derechos de las víctimas u ofendidos, de recibir asesoría jurídica, así como atención médica y psicológica de urgencia.

Que la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, en sus artículos 5, fracción IV, y 51, fracción III, señala que la violencia contra las mujeres debe entenderse como cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público; por lo que las autoridades en el ámbito de sus competencias, deberán garantizar a las mujeres y sus hijas e hijos víctimas de violencia, la atención médica, psicológica y jurídica, de manera integral, gratuita y expedita.

Que derivado de lo anterior, el Gobierno del Estado de Quintana Roo comprometido con la protección a los derechos de atención médica, psicológica y jurídica de las mujeres, niñas y niños víctimas de violencia, crea el presente instrumento con la finalidad de establecer los mecanismos de coordinación entre las instituciones estatales encargadas de garantizarlos. Que en mérito de lo anteriormente expuesto y fundado, tengo a bien expedir el presente:

**ACUERDO POR EL QUE SE EMITE EL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN MÉDICA,
PSICOLÓGICA Y JURÍDICA A MUJERES, NIÑAS Y NIÑOS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA.**

Artículo Primero.- Se expide el Protocolo para la atención médica, psicológica y jurídica a mujeres, niñas y niños víctimas de violencia, el cual es de observancia general y de aplicación dentro del Territorio Estatal.

Artículo Segundo.- El presente instrumento será de aplicación obligatoria para la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, el Instituto Quintanarroense de la Mujer y el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, entidades que forman parte de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Quintana Roo.





CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1	IV. SERVICIOS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	8
I. GENERALIDADES	1	1. Atención telefónica de emergencia CALLE 911	8
A. Objetivo	1	2. Servicios de Salud	12
B. Obligatoriedad de la aplicación	1	3. Unidades Administrativas de Atención a Víctimas	16
C. Glosario	1	A. Lectura de cartilla de derechos	19
II. MARCO NORMATIVO	2	B. Asesoría jurídica victimal	19
A. Internacional	2	C. Presentación y seguimiento de la denuncia ante el ministerio público.	22
B. Nacional	3	D. Seguimiento institucional	22
C. Estatal	4	1. Medidas de ayuda inmediata y asistencia	22
III. ATENCIÓN ESPECIALIZADA Y DIFERENCIADA	5	2. Reembolsos	24
A. Grupos en situación de vulnerabilidad	5	3. Evaluación de la atención	24
B. Perspectiva de género y enfoque de derechos humanos	6	V. SIGLAS	26
C. Principios de la atención a víctimas	6	VI. NORMATIVA	26
1. Buena fe	6	VII. ANEXO 1. IDENTIFICACIÓN DE LA VÍCTIMA DE VIOLENCIA	27
2. Debida diligencia	6		
3. Enfoque diferencial y especializado	6		
4. Gratuidad	7		
5. Igualdad	7		
6. No Discriminación	7		
7. No Revictimización y Victimización Secundaria	7		



INTRODUCCIÓN.

Que el Estado de Quintana Roo, comprometido con la protección a los derechos de las mujeres, niñas y niños víctimas de violencia, a través de reuniones de trabajo sostenidas por representantes de la Secretaría de Gobierno, Secretaría de Salud, Fiscalía General del Estado, Instituto Quintanarroense de la Mujer, Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia y la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, así como de integrantes de la sociedad civil organizada, crea el presente instrumento con la finalidad de establecer mecanismos de coordinación entre las instituciones estatales encargadas de garantizar dichos derechos.

El presente instrumento consta de cinco apartados, en el primero se mencionan las generalidades del documento, su objetivo, aplicación y glosario; en el segundo, se da cuenta del marco normativo internacional, nacional y estatal, relacionado con la atención médica, psicológica y jurídica a víctimas de violencia; en el tercer apartado, se describen los elementos de la atención especializada y diferenciada, así como del proceso de determinación de las condiciones de vulnerabilidad y de la aplicación del enfoque de derechos humanos y perspectiva de género para evitar la discriminación y revictimización; en el cuarto apartado, se describe el procedimiento para ofrecer adecuadamente los servicios de atención a las mujeres, niñas y niños víctimas de violencia, así como la identificación de quienes son víctimas de violencia, la lectura de la cartilla de derechos, el servicio de asesoría jurídica victimal ante la presentación y seguimiento de la denuncia ante el Ministerio Público y finalmente un apartado donde se anotan las siglas utilizadas durante el cuerpo del documento.

I. GENERALIDADES

A. Objetivo.

Garantizar los derechos humanos de las mujeres, niñas y niños víctimas de violencia, mediante el establecimiento de mecanismos de actuación de las autoridades adminis-

trativas estatales involucradas en la atención médica, psicológica y jurídica de las mujeres, niñas y niños víctimas de violencia.

B. Obligatoriedad de la aplicación.

El personal médico, de enfermería, psicología, trabajo social, asesoría jurídica y demás funcionarios públicos al servicio del estado que por el desempeño de sus funciones tengan contacto con mujeres, niñas y niños víctimas de violencia, estarán obligados a observar y aplicar, sin excepción, los procedimientos establecidos en este Protocolo, siendo dichos procedimientos enunciativos mas no limitativos en el actuar de las autoridades estatales que intervienen en la atención médica, psicológica y jurídica de las víctimas de violencia.

C. Glosario.

CALLE 9-1-1.- Centro de Atención a Llamadas de Emergencia.

C-4.- Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicación

Delito.- Conducta típica, antijurídica y culpable que sanciona la legislación penal del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.

Hecho Victimizante.- Actos u omisiones que dañan, menoscaban o ponen en peligro bienes jurídicos o derechos de una persona convirtiéndola en víctima. Estos pueden estar tipificados como delito o constituir una violación a los derechos humanos reconocidos por la Constitución Federal, la Constitución Estatal y los tratados internacionales de los que el Estado mexicano forma parte.

IPH.- Informe Policial Homologado es el formato estandarizado utilizado por las fuerzas policiales para elaborar sus reportes de actuación.

ITS.- Infecciones de Transmisión Sexual.

NOM-046.- NOM-046-SSA2-2005. Norma Oficial Mexicana de Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.

Reparación Integral.- Comprende las medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y garantías de no repetición, en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica. Cada una de estas medidas será implementada a favor de la víctima teniendo en cuenta la gravedad y magnitud del hecho victimizante

cometido o la gravedad y magnitud de la violación de sus derechos, así como las circunstancias y características del hecho victimizante.

Víctimas.- Aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o los grupos, comunidades u organizaciones sociales que hubieran sido afectadas en sus derechos, intereses o bienes jurídicos como resultado de la comisión de un delito o la violación de derechos.

Víctimas Directas.- Aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte.

Víctimas Indirectas.- Los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella.

Víctimas Potenciales.- Las personas físicas cuya integridad

física o derechos peligren por prestar asistencia a la víctima ya sea por impedir o detener la violación de derechos o la comisión de un delito.

II. MARCO NORMATIVO.

El contenido del presente Protocolo se sustenta en el siguiente marco normativo.

A. Internacional

Diversos instrumentos de carácter internacional establecen la obligación de los Estados parte de adoptar medidas para garantizar la atención médica y psicológica de las víctimas de violencia. Asimismo, se prevén medidas para el otorgamiento de la asistencia médica y psicológica en instituciones de salud pública y privada, con miras a brindar atención inmediata y rehabilitación de las víctimas de violencia.

A continuación, se describen los instrumentos internacionales que prevén la asistencia médica y psicológica de víctimas de violencia:

Instrumento	Artículos relacionados
Declaración Universal de los Derechos Humanos	25, numeral 1.
Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención de Belém Do Pará"	8, primer párrafo, inciso d).
Convención Americana sobre Derechos Humanos "Pacto de San José de Costa Rica"	5, numeral 1.
Convención sobre los Derechos del Niño	39.
Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares	28.
Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad	16, primer párrafo, numeral 4.
Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder	14 y 19.
Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer	12 y 14
Principios y Directrices básicos sobre el Derecho de las Víctimas de Violaciones Manifiestas de las Normas Internacionales de Derechos Humanos y Violaciones Graves del Derecho Internacional Humanitario a Interponer Recursos y Obtener Reparaciones	20, primer párrafo, inciso e); 21; y 24.
Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la Venta de Niños, la Prostitución Infantil y la Utilización de los Niños en la Pornografía.	7, 8 y 9. Instrumento vinculatorio para Estados Parte.

A pesar de no tener un carácter vinculatorio para los Estados parte, es preciso mencionar la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder y a los Principios y Directrices básicos sobre el Derecho de las Víctimas de Violaciones Manifiestas de las Normas Internacionales de Derechos Humanos y Violaciones Graves del Derecho Internacional Humanitario a Interponer Recursos y Obtener Reparaciones, mismos que a través de sus numerales 14 y 19; y 20, inciso e), 21 y 24, respectivamente, señalan la necesidad de que los Estados incorporen a su legislación, medidas para garantizar la atención médica y psicológica de las víctimas,

los gastos relacionados con la misma y su subsecuente rehabilitación, así como de diseñar mecanismos de difusión para que la población en general y las personas víctimas de violencia en lo particular, conozcan, entre otros, los servicios de atención médica y psicológica a que tienen derecho.

B. Nacional.

A nivel nacional, se cuenta con un amplio marco normativo que prevé la atención médica y psicológica a víctimas de violencia. Dicho marco jurídico se encuentra integrado por los siguientes instrumentos:

Constitución, Ley o Código	Artículos relacionados
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	20, primer párrafo, inciso C., fracción III.
Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia	46, fracción II; 47, fracción III; 51, fracción III; y 52, fracción V.
Ley General de Víctimas	8, primer y segundo párrafos; 9, primer, segundo y cuarto párrafos; 30; 34; 36; 37; 62, fracción I; 81, fracción X; 116, quinto párrafo; y 117, fracción III.
Ley General de Salud	1; 3; 6; 32, primer párrafo; 33
Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes	49; 50, primer párrafo, fracción XIV; y 116, primer párrafo, fracción XIII.
Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia	11, primer párrafo, fracciones I y II.
Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública	77, fracción XII, inciso b); y 134, fracción II.
Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos	51, fracción II; 65; 68; y 69.
Ley General para Prevenir y Sancionar los Delitos en Materia de Secuestro, Reglamentaria de la fracción XXI del artículo 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	43, fracción I.
Código Nacional de Procedimientos Penales	109, primer párrafo, fracciones III y XVIII; 132, segundo párrafo, fracción XII, inciso c); y 222, tercer párrafo.

Código Nacional de Procedimientos Penales 109, primer párrafo, fracciones III y XVIII; 132, segundo párrafo, fracción XII, inciso c); y 222, tercer párrafo.

familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención presenta los lineamientos específicos para la atención médica en casos de violencia por parte del personal de salud.

De manera especial, la NOM-046-SSA2-2005. Violencia

C. Estatal.

Por lo que se refiere al ámbito estatal, en Quintana Roo, la normatividad que prevé la garantía del derecho a atención médica y psicológica de las víctimas de violencia, se integra por catorce instrumentos, siendo éstos los siguientes:

Constitución, Ley o Código	Artículos relacionados
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo	26, inciso C, fracción III.
Ley de Salud del Estado de Quintana Roo	5, inciso a, fracción I; 8, fracciones I y II; 26, fracción I; 27; 29, fracciones III y X; 32; 33
Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Quintana Roo	7, fracciones I y VI; 13, fracción VI; 44, fracciones II, IV, VII y VIII; 45, fracción III; 49, fracción III; 50, fracción V; 52, fracción III; 54, fracciones IV y VI
Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo	7, fracciones, VI, VIII y XXIII; 8, primero, segundo y cuarto párrafos; 9; 10; 31; 32; 33; 35; 36; 37; 38; 39; 40; 51; 52; y 67, fracción I.
Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Quintana Roo	38; 99, fracción XIV; y 106, fracción IV.
Ley de la Juventud del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo	32.
Ley para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia entre Estudiantes del Estado de Quintana Roo	12, fracciones V y VI; 14, fracciones VI y VII; y 21.
Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar del Estado de Quintana Roo	18, primer párrafo; 21
Ley de Justicia para Adolescentes del Estado de Quintana Roo	44, fracciones III y XVII;
Ley de Seguridad Pública del Estado de Quintana Roo	22, quinto párrafo, fracción XII, inciso b).
Ley para la Protección de Sujetos en Situación de Riesgo del Estado de Quintana Roo	24, fracción II.
Ley en Materia de Trata de Personas del Estado de Quintana Roo	29, fracciones I y II; 30; y 32.
Ley de Asistencia Social para el Estado de Quintana Roo	8, fracción I, numeral 9, fracción II, numeral 2 y fracción VIII.
Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Quintana Roo	124.

III. ATENCIÓN ESPECIALIZADA Y DIFERENCIADA

Reconociendo que existe población con características particulares, relacionadas con su origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, orientación sexual, estado civil, entre otros, que la puede colocar en un estado de mayor vulnerabilidad en relación con el resto de la población, se hace necesario adoptar medidas que respondan a sus particularidades y grado de vulnerabilidad, con el fin de superar conductas discriminatorias y/o de marginación, así como de asegurar la garantía de no repetición.

Consecuentemente, a través del presente Protocolo será posible dirigir esfuerzos para garantizar el acceso inmediato y de calidad a los servicios médicos y psicológicos que ofrecen las instituciones de salud en nuestro estado, de aquellas mujeres, niñas y niños víctimas de violencia, pero poniendo especial énfasis en aquellas que pudieran identificarse como pertenecientes a algún grupo en condiciones de vulnerabilidad, desde un enfoque especializado y diferenciado; y atendiendo a los principios que para el efecto establece la legislación correspondiente.

La atención especializada y diferenciada implica contar con el consentimiento de la víctima en las decisiones que se tomen sobre su representación jurídica, su canalización médica y su valoración psicológica.

A. Grupos en situación de vulnerabilidad.

En nuestro país, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos reconoce en su artículo 1° el ejercicio, disfrute y protección de los derechos humanos en igualdad de condiciones. Sin embargo, existen factores que pudieran incidir en ese ejercicio y disfrute plenos; esto es, podrían colocar a determinadas personas o grupos en condiciones de vulnerabilidad, misma que en términos de la autora Diana Lara Espinosa (2015), "...no es una condición personal, es decir, no se trata de la característica de un ser humano. Las personas no son por sí mismas 'vulnerables', 'débiles' o 'indefensas', sino que, por una condición particular, se en-

frentan a un entorno que, injustamente, restringe o impide el desarrollo de uno o varios aspectos de su vida, quedando sujetas a una situación de vulnerabilidad y, por tanto, a un mayor riesgo de ver sus derechos afectados. En otras palabras, ni las personas ni los grupos son en sí mismos 'vulnerables', sino que pueden estar sujetos a condiciones de vulnerabilidad, y son esas condiciones las que los sitúan en desigualdad de oportunidades frente a los demás y limitan o impiden el pleno ejercicio de sus derechos."

Al respecto, en Las Reglas de Brasilia se precisa que son personas en condición de vulnerabilidad aquellas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico; teniendo como causas de dicha vulnerabilidad, entre otras, la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o a minorías, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género y la privación de libertad.

En ese sentido, la Ley General de Víctimas y la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, reconocen la existencia de grupos de población con características particulares o con mayor situación de vulnerabilidad en razón de su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad y otros, en consecuencia, se reconoce que ciertos daños requieren de una atención especializada que responda a las particularidades y grado de vulnerabilidad de las víctimas.

Dichos dispositivos legales, señalan que las autoridades encargadas de aplicar sus disposiciones deberán ofrecer, en el ámbito de sus respectivas competencias, garantías especiales y medidas de protección a los grupos expuestos a un mayor riesgo de violación de sus derechos, entre los que se identifica a las mujeres, niñas y niños, entre otros, garantizando un enfoque integral, transversal y con perspectiva de derechos humanos en el diseño y la instrumentación de políticas y programas de gobierno.

B. Perspectiva de género y enfoque de derechos humanos.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 1º, y la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo en su artículo 12, establecen que todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos.

En ese sentido, y tal como lo afirma la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del gobierno federal, dentro del Modelo de Atención Integral en Salud, "... la óptica de derechos humanos obliga a que se tengan en cuenta, en toda medida de gobierno dirigida a combatir y resolver problemas sociales, los principios generales del derecho, primordialmente el principio de igualdad, principio que es la base del sistema jurídico mexicano..."

Por otro lado, la Comisión citada señala que la teoría de género está basada en el principio de igualdad y lo desarrolla con el fin de apoyar la reivindicación que las mujeres hacen de su derecho a que, en todos los aspectos de su vida, se garantice el ejercicio de sus derechos humanos tanto como se hace con relación a los hombres.

Es posible afirmar que la teoría de género enriqueció la teoría de los derechos humanos con un método de análisis específico de cómo se construye socialmente la posición de desigualdad real de las mujeres, ayudando a identificar las formas de discriminación violatorias de derechos humanos que lastiman de manera diferenciada a los hombres y mujeres y permite, entonces, tomar medidas idóneas para que esa discriminación deje de presentarse.

Así, la perspectiva de género ayuda a reconocer que pertenecer a un determinado sexo tiene consecuencias diversas en la vida de las mujeres y los hombres y que esto se debe tomar en cuenta cuando se diseñan las medidas con

las que se pretende resolver un problema social, en este caso atender a las mujeres, niñas y niños víctimas de violencia, con el fin de que dichas medidas sean diferenciadas para responder a esas consecuencias.

C. Principios de la atención a víctimas

La Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, en su artículo 5º contempla los siguientes principios, de observancia obligatoria:

1 Buena fe.

Las autoridades presumirán la buena fe de las víctimas. Los servidores públicos que intervengan con motivo del ejercicio de derechos de las víctimas no deberán criminalizarla o responsabilizarla por su situación de víctima y deberán brindarle los servicios de ayuda, atención y asistencia desde el momento en que lo requiera, así como respetar y permitir el ejercicio efectivo de sus derechos.

2 Debida diligencia.

El Estado deberá realizar todas las actuaciones necesarias dentro de un tiempo razonable para lograr el objeto de esta *Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo*, en especial la prevención, ayuda, atención, asistencia, derecho a la verdad, justicia y reparación integral a fin de que la víctima sea tratada y considerada como sujeto titular de derecho.

3 Enfoque diferencial y especializado.

Se reconoce la existencia de grupos de población con características particulares o con mayor situación de vulnerabilidad en razón de su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad y otros, en consecuencia, se reconoce que ciertos daños requieren de una atención especializada que responda a las particularidades y grado de vulnerabilidad de las víctimas.

Las autoridades, en el ámbito de sus respectivas competencias, deben aplicar garantías especiales y medidas de protección a los grupos expuestos a un mayor riesgo de violación de sus derechos, como niñas y niños, jóvenes, mujeres, adultos mayores, personas en situación de discapacidad, migrantes, miembros de pueblos indígenas, personas

defensoras de derechos humanos, periodistas y personas en situación de desplazamiento interno y en todo momento se reconocerá el interés superior del menor.

Este principio incluye la adopción de medidas que respondan a la atención de dichas particularidades y grado de vulnerabilidad, reconociendo igualmente que ciertos daños sufridos por su gravedad requieren de un tratamiento especializado para dar respuesta a su rehabilitación y reintegración a la sociedad.

4 Gratuidad

Este es un principio de diseño, implementación y evaluación de los procedimientos que se realicen en la atención a víctimas, establecido en la *Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo* el cual dispone que todas las acciones, mecanismos, procedimientos y cualquier otro trámite que implique el derecho de acceso a la justicia y demás derechos reconocidos en ella, serán gratuitos para la víctima.

5 Igualdad

Este es otro de los principios que establece la *Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo*, para el diseño, implementación y evaluación de los procedimientos que se realicen en la atención a víctimas, señalando que las autoridades se conducirán sin distinción, exclusión o restricción, ejercida por razón de sexo, raza, color, orígenes étnicos, sociales, nacionales, lengua, religión, opiniones políticas, ideológicas o de cualquier otro tipo, género, edad, preferencia u orientación sexual, estado civil, condiciones de salud, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio y discapacidades, o cualquier otra que tenga por objeto o efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas. Toda garantía o mecanismo especial deberá fundarse en razones de enfoque diferencial.

En materia de delitos o violaciones a los derechos humanos, el *Modelo de Atención Integral en Salud* señala que en lo que se refiere a las mujeres, el ejercicio de la igualdad ante la ley implica tomar en cuenta que, debido a los roles de género, ellas y los hombres sufren de manera diferen-

ciada los efectos del delito y de las violaciones a derechos humanos y tienen diferentes necesidades como consecuencia de estos; en tanto que por lo que hace a las niñas, niños y adolescentes, el Modelo referido señala que apoyar su igualdad ante la ley implica tener claro que la minoría de edad conlleva diferencias respecto de la adultez que deben ser consideradas al momento de adoptar medidas que les conciernan.

6 No Discriminación

Este principio, íntimamente relacionado con el de igualdad, es abordado dentro del *Modelo de Atención Integral en Salud*, en el sentido de que la atención a personas en situación de víctimas debe realizarse sin discriminación, es decir, sin hacer distinción, exclusión o restricción con motivo de su lugar de nacimiento, origen o procedencia étnica, sexo, edad, orientación sexual, idioma, discapacidad, religión, creencias o prácticas culturales, situación económica u otras consideraciones, incluida la condición de víctima o el ejercicio de la prostitución; lo que implica dos cuestiones igualmente importantes, por un lado, la atención debe ser brindada a toda víctima; no debe negarse a nadie por pretexto de condición o circunstancia alguna, pero, por otro, debe diseñarse con base en las condiciones y circunstancias de cada víctima.

La Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Quintana Roo; menciona que la igualdad entre mujeres y hombres implica la eliminación de toda forma de discriminación, en cualquiera de los ámbitos de la vida que tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades.

7 No Revictimización y Victimización Secundaria

Respecto de la victimización secundaria, la *Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo* incorpora el concepto como uno más de sus principios, señalando que las características y condiciones particulares de la víctima no podrán ser motivo para negarle su calidad. El Estado tampoco podrá exigir mecanismos o procedimientos que agraven su condición ni establecer requisitos que obstaculicen e impidan el ejercicio de sus derechos ni la expongan a sufrir

un nuevo daño por la conducta de los servidores públicos.

Por su parte el *Modelo de Atención Integral en Salud* menciona que una condición indispensable para lograr el empoderamiento de la víctima y para asegurar la protección de sus derechos, incluido el de participar en el proceso de justicia, es la no revictimización, que consiste en evitar que quienes han sido víctimas vuelvan a serlo, esta vez por parte de las y los servidores públicos mediante el sometimiento a múltiples interrogatorios o declaraciones, malos tratos o exámenes que puedan afectar su integridad, autoestima y salud mental, o mediante el trato discriminatorio, o la denegación o el retardo de servicios.

De acuerdo con el Modelo mencionado, para evitar la revictimización de una víctima se debe realizar lo siguiente:

- (1). Desde el primer momento diseñar la ruta de atención de manera que se le brinden los servicios que requiera, cuando los requiera, sin hacerla ir y venir, y sin demoras.
- (2). Es importante no condicionar los servicios de atención a la denuncia;
- (3). Asegurar que la primera entrevista sea con una persona del área de salud que atienda, en primer lugar, su estado físico y psicológico, así como sus necesidades inmediatas;
- (4). Evitar, en la medida de lo posible, repetir entrevistas e interrogatorios. Es necesario que en los espacios de atención a víctimas existan las herramientas tecnológicas que ayuden a lograr esto;
- (5). Manejar con confidencialidad la información personal de las víctimas, a fin de evitar que la obtengan los victimarios o cualquier persona ajena al proceso que quiera usar de manera inadecuada dicha información, con la intención de resguardar su seguridad y su proceso de recuperación y reinserción;
- (6). No subordinar su seguridad e integridad a los intereses del procedimiento, y
- (7). Mantener una estrecha y fluida comunicación entre las diversas áreas y Dependencias, Entidades y Órganos del Estado encargadas de brindar los servicios de atención y con las áreas de procuración e impartición de justicia.

IV. SERVICIOS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

Para la atención de las víctimas de violencia se presenta un proceso general de los diferentes procesos que involucran a las dependencias y entidades obligadas en términos del presente protocolo.

Con el fin de brindar una atención especializada y oportuna a las víctimas, se precisa que las autoridades estatales que funjan como primer contacto con las mismas, deberán recabar toda aquella información que sea de utilidad para conocer los datos generales de las propias víctimas, así como para identificar el tipo de violencia de que ha sido objeto.

Para ello, será necesario que las y los servidores públicos estatales que conozcan sobre algún hecho violento, bien sea por parte de la víctima o por alguna tercera persona, requirite un formato específico que cumpla con el objetivo señalado en el párrafo precedente y que forma parte integrante del presente Protocolo como Anexo I "Identificación de la víctima de violencia".

El formato antes señalado contiene los mismos campos que integran el Banco Estatal de Datos e Información sobre casos de Violencia contra las Mujeres, BAESVIM; ello, con el fin de optimizar el registro de la información y permita de esa forma que todas las autoridades que se involucren en el caso puedan tener conocimiento de los hechos, evitando, de esa forma la revictimización o victimización secundaria. Los datos personales de las víctimas serán protegidos en todo momento, en términos de la *Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Quintana Roo*, en vigor a partir del 04 de julio de 2017. El expediente de las víctimas será clasificado como reservada en términos de que lo establece la *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo*.

1. Atención telefónica de emergencia CALLE 9-1-1.

Con el fin de brindar una atención oportuna a las vícti-

mas, se precisa que el operador u operadora del servicio de emergencias 9-1-1, conozca a cabalidad el formato denominado *Identificación de la víctima de violencia* y -de ser posible siempre y cuando la situación de emergencia lo permita- lo requirite en su totalidad.

Una vez identificado el incidente y paralelamente al llenado del formato referido, deberá identificar la zona en que sucedieron los hechos denunciados y remitirá sin demora alguna unidad policiaca disponible, que puede ser perteneciente al cuerpo de policía Estatal o Municipal, así como de los Grupo Especializados de Atención a la Violencia Familiar y de Género (GEAVIG), y en todo caso, el C-4 asignado en cada una de las cuatro regiones en las que se encuentra sectorizada la entidad dará el debido seguimiento a la atención, de conformidad con los procedimientos internos previstos.

La unidad policiaca que responda al llamado, deberá apersonarse en el lugar que corresponda y realizará lo siguiente:

- (1). Identificarse ante la víctima.
- (2). Identificar a la víctima.
- (3). Identificar la situación por si se requiere detener al agresor.
- (4). Realizará la lectura de la cartilla de derechos.
- (5). Verificará si la víctima presenta signos de alerta o lesiones físicas.

(6). En caso de no presentar dichos signos, requisitará el Informe Policial Homologado y al término de ello, informará a la víctima su derecho a acudir a la Unidad de Justicia para las Mujeres de la Fiscalía General del Estado a denunciar los hechos, si ésta acepta, deberá acompañarla.

(7). En caso de que la víctima sí presente signos de alerta o lesiones físicas, deberá canalizarla a la unidad de servicios de salud más cercana.

La unidad médica u hospitalaria de Servicios de Salud del Estado a la que se canalice la víctima, realizará lo siguiente:

- (1). Recibirá, sin demora, a la víctima, con independencia de que cuente o no con derechohabencia.
- (2). Brindará los servicios de atención médica y psicológica de emergencia.
- (3). Dará aviso a las autoridades administrativas, para que brinden los servicios que correspondan a sus respectivos ámbitos de competencia.
- (4). En términos de la NOM-046, dará aviso a la Fiscalía General del Estado para las acciones que correspondan.

Las autoridades administrativas que reciban el aviso de los servicios de salud involucrados, brindarán, de conformidad con sus respectivos ámbitos de competencia, ayuda, asistencia y atención a la víctima de violencia, así como acompañamiento y seguimiento en los tratamientos que requiera o actuaciones que sean necesarias.

El esquema de actuación de las autoridades referidas en este apartado, se presenta en el Flujograma 1:

		
Protocolo para la Atención Médica, Psicológica y Jurídica a Mujeres, Niñas y Niños Víctimas de Violencia		
Gobierno del Estado de Quintana Roo	Código PAMPJMNNVV-01	Fecha: 20 de septiembre de 2017

Objetivo: Garantizar la atención inmediata, integral, diferenciada y especializada a las personas en situación de víctima cuando el primer contacto sea mediante contacto telefónico al 9-1-1.

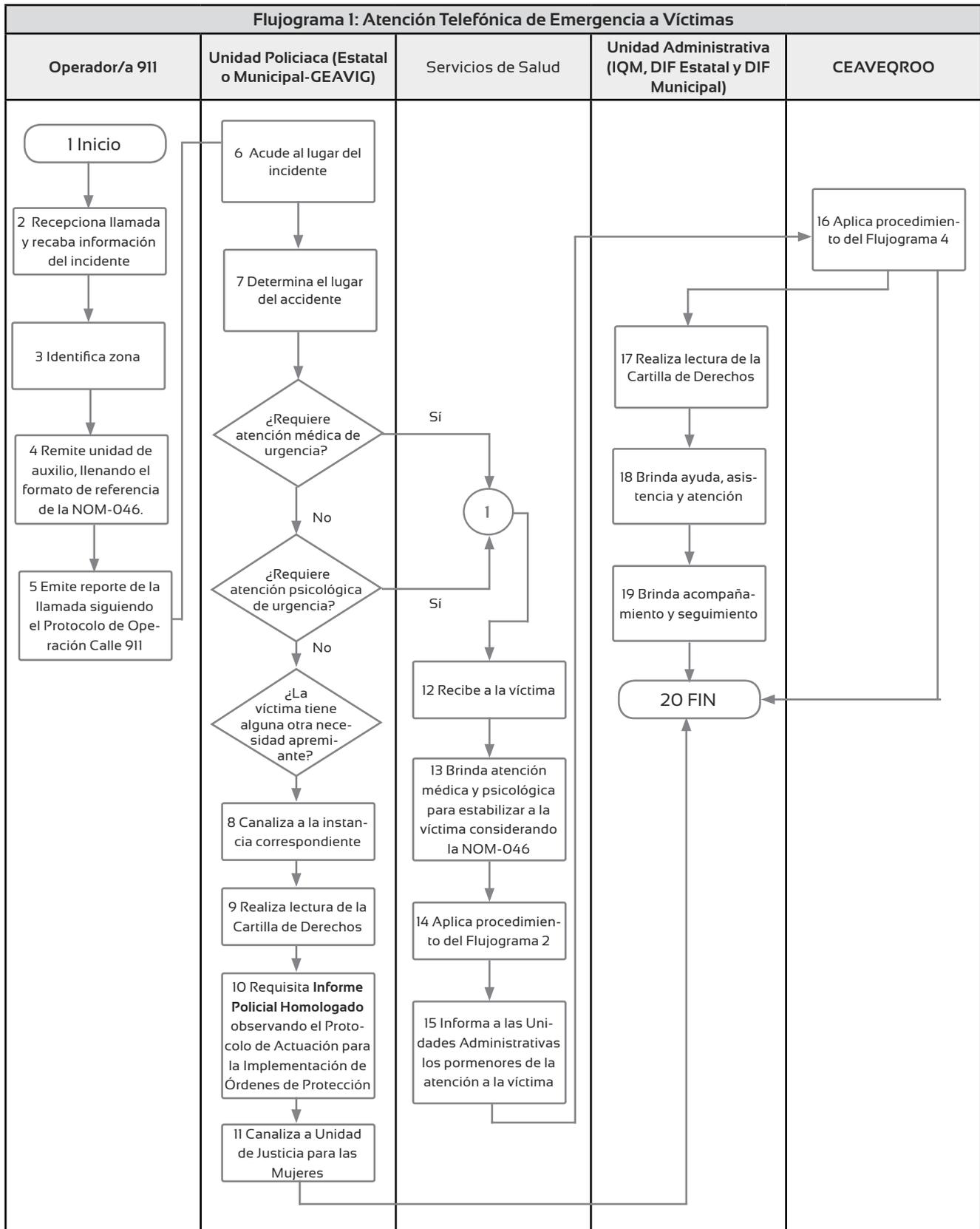
Políticas:

- (1). La atención a las víctimas derivada de la referencia y contra referencia debe ser oportuna e inmediata.
- (2). Se debe evitar la revictimización de las personas en situación de víctimas.

Nº de Actividad	Responsable	Descripción de las actividades
1	Operador/a 911	Inicio del Procedimiento
2		Recepciona llamada y recaba información del incidente
3		Identifica zona
4		Remite unidad de auxilio, llenando el formato de referencia de la NOM-046.
5		Emite reporte de la llamada siguiendo el Protocolo de Operación CALLE 9-1-1
6	Unidad Policiaca (Estatad o Municipal-GEAVIG)	Acude al lugar del incidente
7		Determina Primera necesidad de la víctima, de acuerdo al Protocolo de Primer Respondiente
		¿Requiere atención médica de urgencia? Si, continua en la actividad 12
		¿Requiere atención médica de urgencia? No, continúa con la siguiente decisión.
		¿Requiere atención psicológica de urgencia? Si, continua en la actividad 12
		¿Requiere atención psicológica de urgencia? No, continúa con la siguiente decisión.
8		¿La víctima tiene alguna otra necesidad apremiante? Si, canaliza a la instancia correspondiente
9		¿La víctima tiene alguna otra necesidad apremiante? No, realiza lectura de la Cartilla de Derechos
10		Requisita Informe Policial Homologado observando el Protocolo de Actuación para la Implementación de Órdenes de Protección para Mujeres, Niñas y Niños
11		Se canaliza a la Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Contra la Mujer y por razones de género.
12	Servicios de Salud	Recibe a la víctima
13		Brinda atención médica y psicológica para estabilizar a la víctima considerando la NOM-046
14		Aplica procedimiento del Flujograma 2
15		Informa a las Unidades Administrativas los pormenores de la atención a la víctima
16	CEAVEQROO	Aplica procedimiento del Flujograma 4
17	Unidad Administrativa (IQM, DIF Estatal y DIF Municipal)	Realiza lectura de la Cartilla de Derechos
18		Brinda ayuda, asistencia y atención
19		Brinda acompañamiento y seguimiento
20		Termina procedimiento



Flujograma I: Atención Telefónica de Emergencia a Víctimas



2. Servicios de Salud

Para efectos del presente Protocolo, se entenderá como “Servicios de Salud” al conjunto de acciones destinadas a prestar los servicios de salud a población abierta en el Estado de Quintana Roo, a través de sus unidades médicas u hospitalarias, que formen parte de la infraestructura de los Servicios Estatales de Salud y la Secretaría de Salud del Estado, las cuales deberán en la atención especializada y diferenciada acatar lo establecido por la NOM-046 que es de observancia obligatoria para las instituciones y prestadores de los servicios de salud de los sectores público, social y privado pertenecientes al Sistema Nacional de Salud, y ahora para el Estado de Quintana Roo. Su incumplimiento dará origen a sanción penal, civil o administrativa que corresponda.

En consecuencia, los servicios de salud del estado a los que acuda o sea canalizada alguna víctima, brindarán de manera inmediata y con independencia de que la víctima sea o no derechohabiente de sus servicios, la atención médica y psicológica que el caso requiera.

Para ello, de manera enunciativa, más no limitativa, realizará lo siguiente:

(1). Verificará si alguna unidad policiaca o alguna autoridad administrativa diversa ha dado aviso a la Fiscalía General del Estado de los actos violentos que ha sufrido la víctima. En caso de que no sea así, le dará aviso de manera inmediata.

(2). Si la víctima es menor de 15 años, brindará atención inicial inmediata y solicitará los servicios de pediatría para la debida atención.

(3). En caso de que la víctima sea mayor de 15 años, brindará atención inmediata y valorará las lesiones y, si presenta signos de alerta o lesiones físicas relacionadas con una probable violación, aplicará el Protocolo de violación o el Protocolo de violencia y abuso sexual derivados de la NOM-046. Al finalizar elaborará reporte de historia clínica.

(4). Si la víctima no presenta signos de alerta o lesiones físicas elaborará su historia clínica con descripción minuciosa de lesiones y hallazgos.

(5). Si la víctima presenta crisis emocional, canalizará a los servicios de psicología del hospital para su contención.

(6). Si la víctima no presenta crisis emocional se canalizará al área de trabajo social, para realizarle su referencia a los módulos de atención a violencia.

El esquema de actuación de los servicios de salud, referidos en este apartado, se presenta en el Flujograma 2.

		
		
Protocolo para la Atención Médica, Psicológica y Jurídica a Mujeres, Niñas y Niños Víctimas de Violencia		
Gobierno del Estado de Quintana Roo	Código	Fecha: 20 de septiembre de 2017
	PAMPJMNNVV-02	

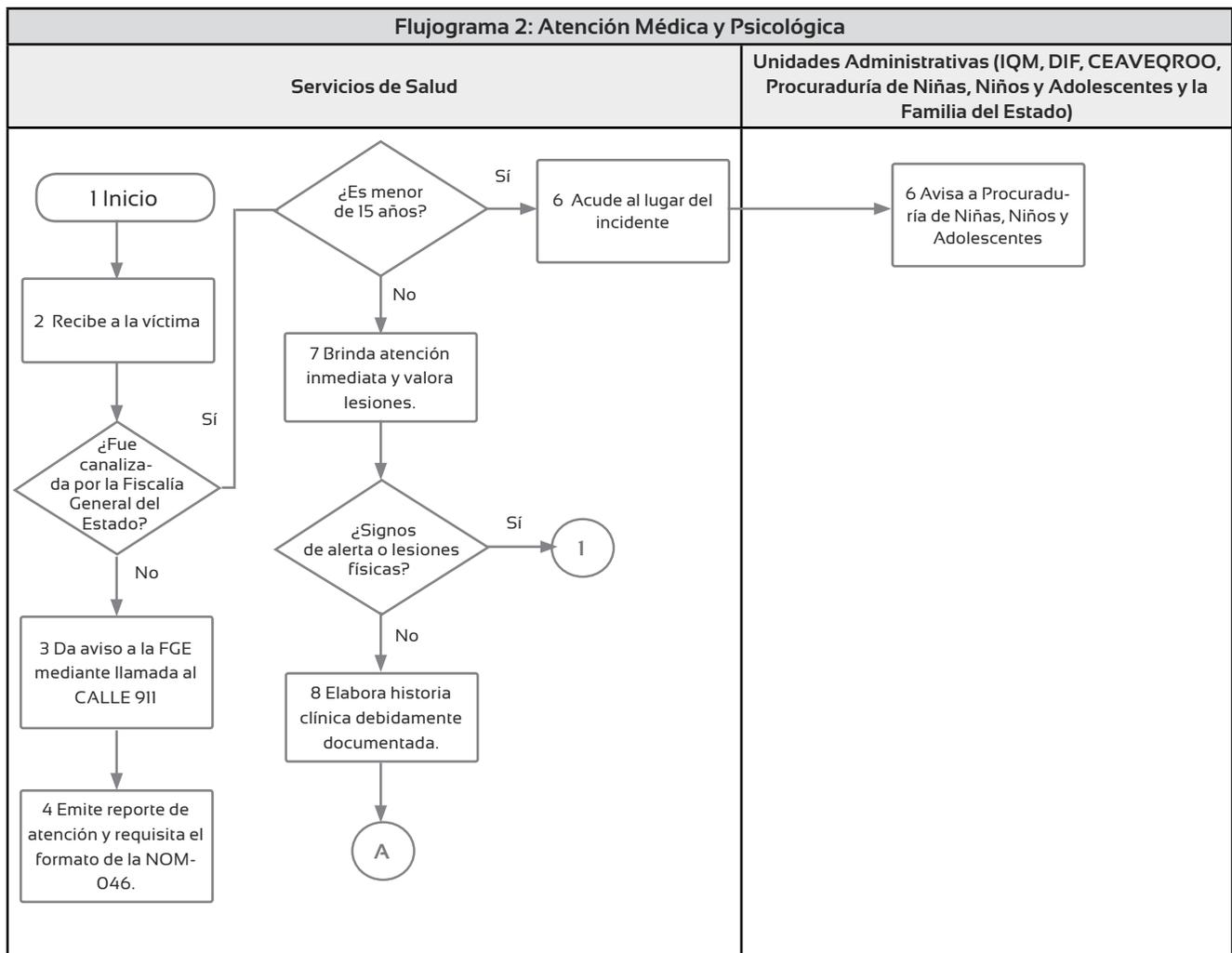
Objetivo: Garantizar la atención médica y psicológica acorde a los máximos estándares de calidad.

Políticas:

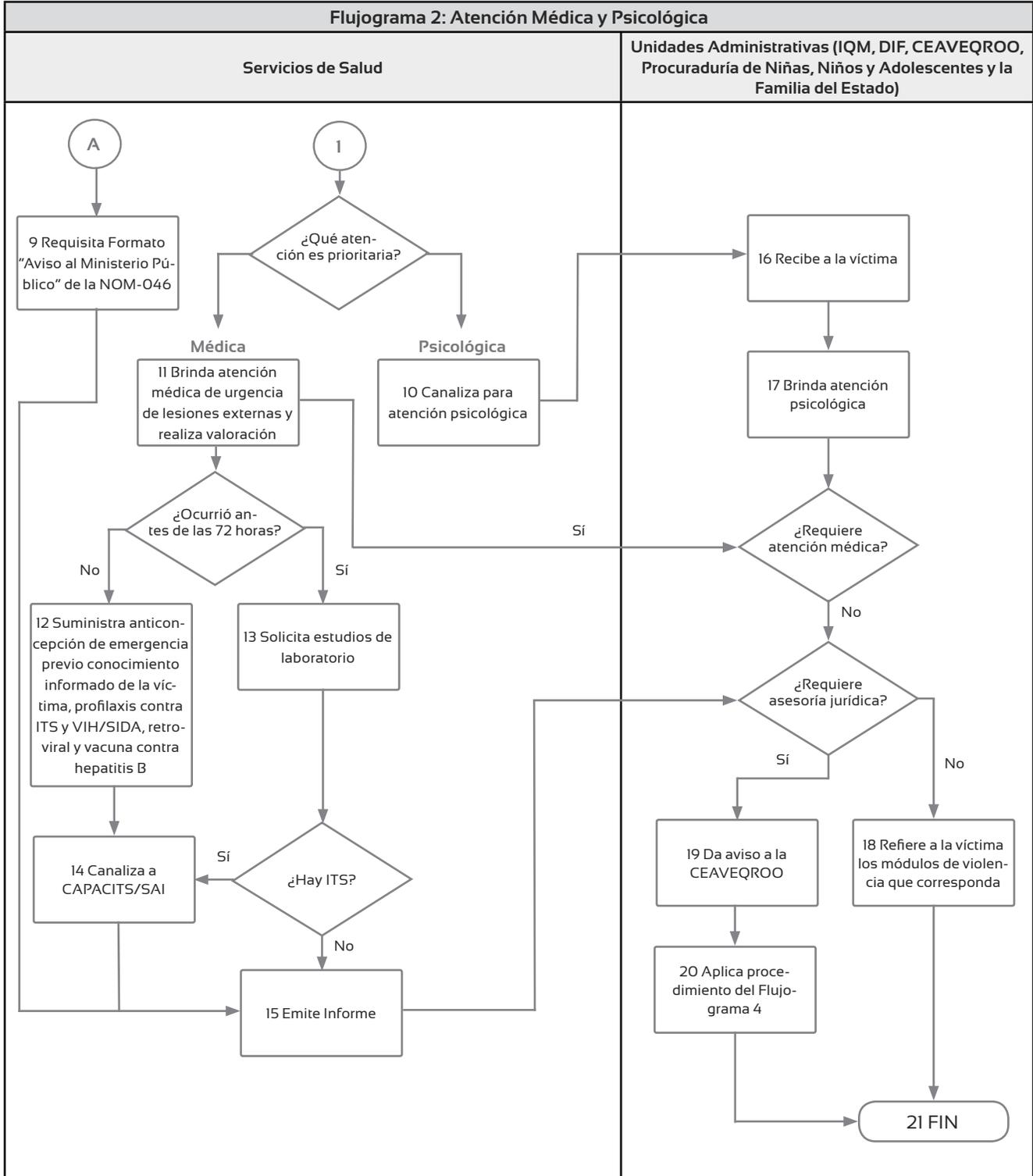
- (1). La atención a las víctimas derivada de la referencia y contrarreferencia debe ser oportuna e inmediata.
- (2). Se debe evitar la revictimización de las personas en situación de víctimas.

N° de Actividad	Responsable	Descripción de las actividades
1	Servicios de Salud	Inician el Procedimiento
2		Recibe a la víctima
3		¿Fue canalizada por la Fiscalía General del Estado? No, da aviso a la FGE mediante llamada al CALLE 9-1-1.
4		Emite reporte de atención y requisita el formato de la NOM-046.
		¿Fue canalizada por la Fiscalía General del Estado? Si, se procede a la siguiente decisión.
5		¿Es menor de 15 años? Si, brinda atención inicial inmediata y solicita interconsulta a pediatría.
6		Avisa a Procuraduría de Niñas, Niños y Adolescentes
7		¿Es menor de 15 años? No, brinda atención inmediata y valora lesiones.
		¿Signos de alerta o lesiones físicas? Si, conecta con las actividades 10 y 11
8		¿Signos de alerta o lesiones físicas? No, elabora historia clínica debidamente documentada siguiendo lineamiento de integración de expediente.
9		Requisita Formato "Aviso al Ministerio Público" de la NOM-046. Conecta con la actividad 15
10		¿Qué atención es prioritaria? Psicológica, canaliza para atención psicológica
11		Conecta con la actividad 16.
12		¿Qué atención es prioritaria? Médica, Brinda atención médica de urgencia de lesiones externas y realiza valoración.
13		¿Ocurrió antes de las 72 horas? Si, suministra anticoncepción de emergencia previo conocimiento informado de la víctima, profilaxis contra ITS y VIH/SIDA, retroviral y vacuna contra hepatitis B. Conecta con la actividad 14
14		¿Ocurrió antes de las 72 horas? No, solicita estudios de laboratorio.
15		¿Hay ITS? Si, canaliza a CAPACITS/SAI. Conecta con la actividad 15.
16	Unidades Administrativas (IQM, DIF, CEAVEQROO, Procuraduría de Niñas, Niños y Adolescentes y la Familia del Estado)	¿Hay ITS? No, emite informe. Conecta con las actividades 18 y 19
17		Recibe a la víctima
		Brinda atención psicológica.

Nº de Actividad	Responsable	Descripción de las actividades
		¿Requiere atención médica? Si, conecta con la actividad 11.
18		¿Requiere atención médica? No, continúa con la siguiente decisión.
19		¿Requiere asesoría jurídica? No, refiere a la víctima los módulos de violencia.
20		¿Requiere asesoría jurídica? Si, da aviso a la CEAVEQROO.
21		Aplica procedimiento del Flujoograma 4
		Termina el procedimiento.



Flujograma 2: Atención Médica y Psicológica



3. Unidades Administrativas de Atención a Víctimas

Dentro de la estructura gubernamental centralizada, descentralizada y órganos autónomos, existen diversas instancias administrativas que brindan atención a víctimas de violencia y, por lo tanto, atenderán las actuaciones que se describen en el presente Protocolo.

Así, las autoridades administrativas estatales involucradas en la atención a víctimas de violencia, objeto del presente documento, serán:

- (1). Secretaría de Gobierno
- (2). Fiscalía General del Estado de Quintana Roo.
- (3). Secretaría de Seguridad Pública
- (4). Secretaría de Salud.
- (5). Servicios Estatales de Salud.
- (6). Instituto Quintanarroense de la Mujer.
- (7). Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo.
- (8). Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia.

Cuando una víctima acuda a alguna de las instancias administrativas estatales señaladas con anterioridad, se atenderá a lo siguiente si su ámbito de competencia lo permite, en caso contrario solicitará el apoyo de alguna otra o la canalizará para su debida atención:

- (1). Recibe y entrevista a la víctima.

(2). Se procurará atender las primeras necesidades de la víctima (contención emocional, alimentación, atención médica de urgencia, etc.)

(3). Verificará si el hecho constituye un acto de violencia. De no ser así, canalizará a la solicitante al área que pueda brindarle la asesoría que el caso requiera, bien sea dentro de su ámbito de competencia o de alguna otra autoridad administrativa.

(4). En caso de que el hecho constituya un acto de violencia, realizará la lectura de derechos de la víctima.

(5). Brindará asistencia y atención médica, psicológica y/o jurídica, que corresponda a su ámbito de competencia.

(6). Canalizará a la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo para el desarrollo de las acciones a que haya lugar.

(7). Brindará acompañamiento a la víctima y dará seguimiento de las acciones posteriores.

En el caso del personal que brinde asesoría jurídica vigilará que la Fiscalía General del Estado observe lo siguiente:

(1). Recibir a la víctima para iniciar el procedimiento que corresponda atendiendo a su respectivo manual de actuación.

(2). Valorar a la víctima para descartar lesiones.

(3). En los casos de violencia familiar, abuso sexual o violación, canalizar a la víctima a la unidad de servicios de salud que corresponda, para que aplique los procedimientos específicos que el caso requiera.

El esquema de actuación de las autoridades administrativas referida en los apartados anteriores, se presenta en el Flujograma 3.

		
Protocolo para la Atención Médica, Psicológica y Jurídica a Mujeres, Niñas y Niños Víctimas de Violencia		
Gobierno del Estado de Quintana Roo	Código	Fecha: 20 de septiembre de 2017
	PAMPJMNNVV-03	

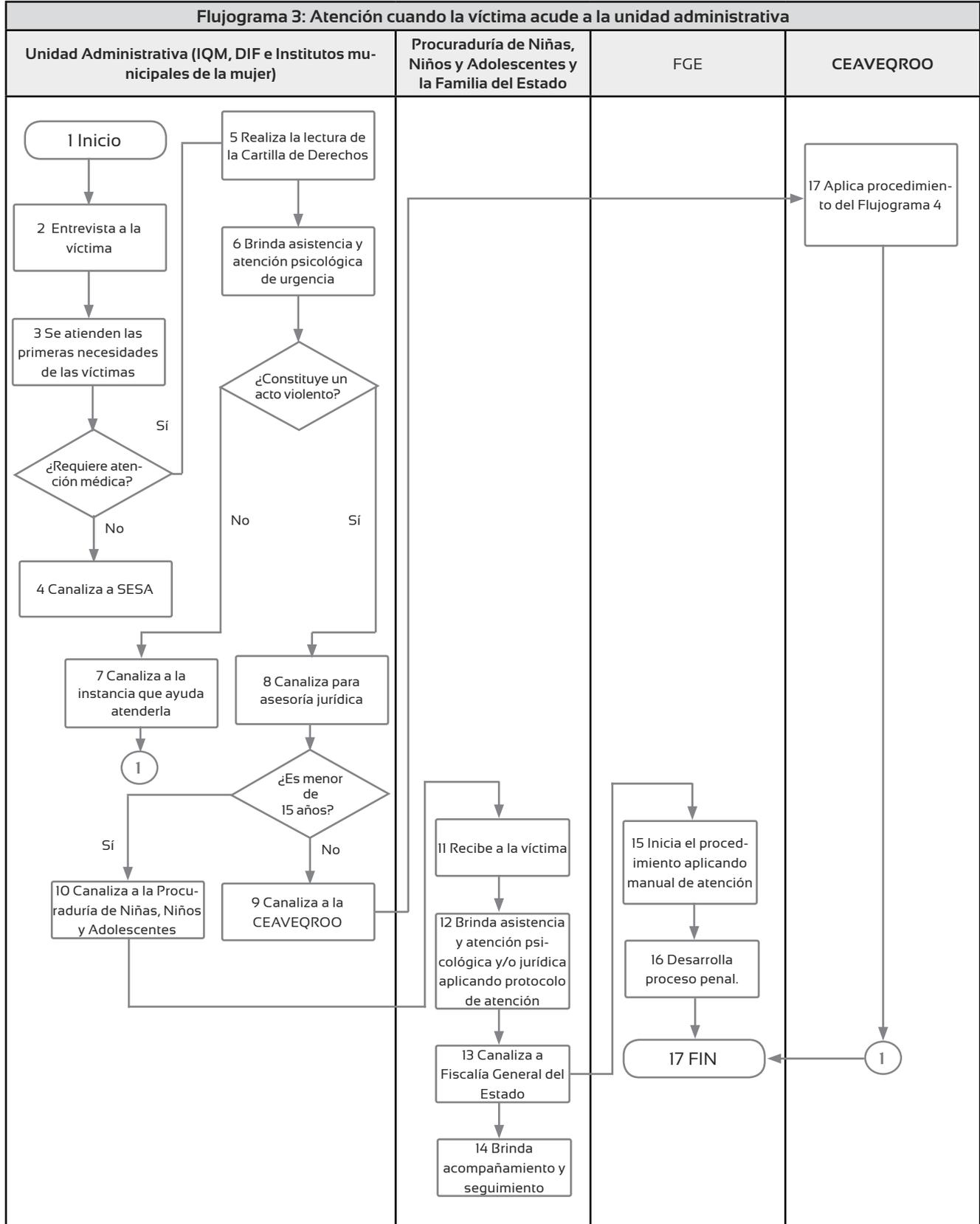
Objetivo: Garantizar la atención integral cuando la víctima acude directamente a la unidad administrativa.

Políticas:

- (1). La atención a las víctimas derivada de la referencia y contrarreferencia debe ser oportuna e inmediata.
- (2). Se debe evitar la revictimización de las personas en situación de víctimas

Nº de Actividad	Responsable	Descripción de las actividades
1	Unidad administrativa (IQM, DIF Estatal e Institutos Municipales de la Mujer)	Inicia el Procedimiento
2		Entrevista a la víctima
3		Se atiende las primeras necesidades de la víctima
4		¿Requiere atención médica? Si, se canaliza a SESA. Conecta con la actividad 18.
5		¿Requiere atención médica? No, realiza la lectura de la Cartilla de Derechos.
6		Brinda asistencia y atención psicológica de urgencia.
7		¿Constituye un acto violento? No, canaliza a la instancia que ayuda atenderla. Conecta con la actividad 18.
8		¿Constituye un acto violento? Si, se canaliza para asesoría jurídica
9		¿Es menor de 15 años? No, canaliza a la CEAVEQROO. Conecta con la actividad 17.
10		¿Es menor de 15 años? Si, canaliza a la Procuraduría de Niñas, Niños y Adolescentes.
11	Procuraduría de Niñas, Niños y Adolescentes y la Familia del Estado	Recibe a la víctima.
12		Brinda asistencia y atención psicológica y/o jurídica aplicando protocolo de atención.
13		Canaliza a Fiscalía General del Estado. Conecta con la actividad 15.
14		Brinda acompañamiento y seguimiento. Conecta con la actividad 18.
15	Fiscalía General del Estado	Inicia el procedimiento aplicando manual de atención.
16	Fiscalía General del Estado	Desarrolla proceso penal
17	CEAVEQROO	Se aplica procedimiento del Flujograma 4.
18		Termina el procedimiento

Flujograma 3: Atención cuando la víctima acude a la unidad administrativa



A. Lectura de cartilla de derechos.

De conformidad con lo previsto en los artículos 20, inciso C de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 26, inciso C de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo; 7 de la *Ley General de Víctimas*; y 7 de la *Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo*, dentro del sistema penal acusatorio, las víctimas de delito o violación a derechos humanos, tienen derechos que deben ser protegidos por el Estado, a través de sus autoridades administrativas y jurisdiccionales involucradas en su atención.

En consecuencia, las y los servidores públicos estatales que de acuerdo con el presente Protocolo deban hacer saber a las víctimas de violencia sus derechos, referirán a los previstos en las Constituciones Federal y Estatal señaladas en el párrafo precedente, a saber:

- I.- Recibir asesoría jurídica; ser informado de los derechos que en su favor establece la Constitución; y, cuando lo solicite, ser informado del desarrollo del procedimiento penal;
- II.- Coadyuvar con el Ministerio Público; a que se le reciban todos los datos o elementos de prueba con los que cuente, tanto en la averiguación previa como en el proceso, a que se desahoguen las diligencias correspondientes, y a intervenir en el juicio e interponer los recursos en los términos que prevea la ley; cuando la o el Fiscal del Ministerio Público considere que no es necesario el desahogo de la diligencia, deberá fundar y motivar su negativa;
- III.- Recibir, desde la comisión del delito, atención médica y psicológica de urgencia;
- IV.- Que se le repare el daño. En los casos en que sea procedente, la o el Fiscal del Ministerio Público estará obligado a solicitar la reparación del daño y el juzgador no podrá absolver al sentenciado de dicha reparación si ha emitido una sentencia condenatoria. La Ley fijará procedimientos ágiles para ejecutar las sentencias en materia de reparación del daño;
- V.- Al resguardo de su identidad y otros datos personales en los siguientes casos: cuando sean menores de edad; cuando se trate de delitos de violación o secuestro; y cuando a juicio del juzgador sea necesario para su protección, salvaguardando en todo caso los derechos de la defensa. La o el Fis-

cal del Ministerio Público deberá garantizar la protección de víctimas, ofendidos, testigos y en general todos los sujetos que intervengan en el proceso. Los jueces deberán vigilar el buen cumplimiento de esta obligación;

- VI.- Solicitar las medidas cautelares y providencias necesarias para la protección y restitución de sus derechos; e
- VII.- Impugnar ante autoridad judicial las omisiones de la o el Fiscal del Ministerio Público en la investigación de los delitos, así como las resoluciones de reserva, no ejercicio, desistimiento de la acción penal o suspensión del procedimiento cuando no esté satisfecha la reparación del daño.

B. Asesoría jurídica victimal.

Uno de los derechos de las víctimas dentro del sistema penal acusatorio es el de recibir asesoría jurídica; ser informado de los derechos que en su favor establece la Constitución y, cuando lo solicite, ser informada del desarrollo del procedimiento penal que se instaure para el efecto.

En ese sentido, la *Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo* prevé la existencia de la Asesoría Jurídica Victimal, dentro de la estructura de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.

El artículo 133 de la *Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo* referida establece las funciones que deberán desarrollar las personas asesoras jurídicas victimales. Por su parte, el artículo 134 señala el derecho de las víctimas de contar con la figura de la asesoría jurídica victimal, la cual brindará servicios gratuitos y se asignará cuando la víctima no quiera o no pueda contratar los servicios de un abogado privado.

En el marco del presente instrumento, las y los Asesores Jurídicos Victimales desarrollarán las acciones siguientes:

- (1). Entrevistar a la víctima.
- (2). Explicará el contenido y forma de llenado del Formato Único de Declaración, mismo que servirá para su eventual ingreso al Registro Estatal de Víctimas.
- (3). Informa a la víctima su derecho a interponer denuncia o querrela.

(4). En caso de que la víctima no desee interponer denuncia o querrela, le informará sobre mecanismos o soluciones alternas.

(5). En caso de que la víctima decida interponer denuncia o querrela, realizará el acompañamiento durante todo el de-

arrollo del procedimiento que se instaure.

(6). Vigilará las actuaciones de la o el Fiscal del Ministerio Público que se asigne al caso.

(7). Solicitará la calidad de víctima al MP.

El esquema de actuación de las personas asesoras jurídicas victimales, referidas en el apartado anterior, se presenta en el Flujoograma 4.

		
Protocolo para la Atención Médica, Psicológica y Jurídica a Mujeres, Niñas y Niños Víctimas de Violencia		
Gobierno del Estado de Quintana Roo	Código PAMPJMNNVV-04	Fecha: 20 de septiembre de 2017

Objetivo: Garantizar la atención integral cuando la víctima acude directamente a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo

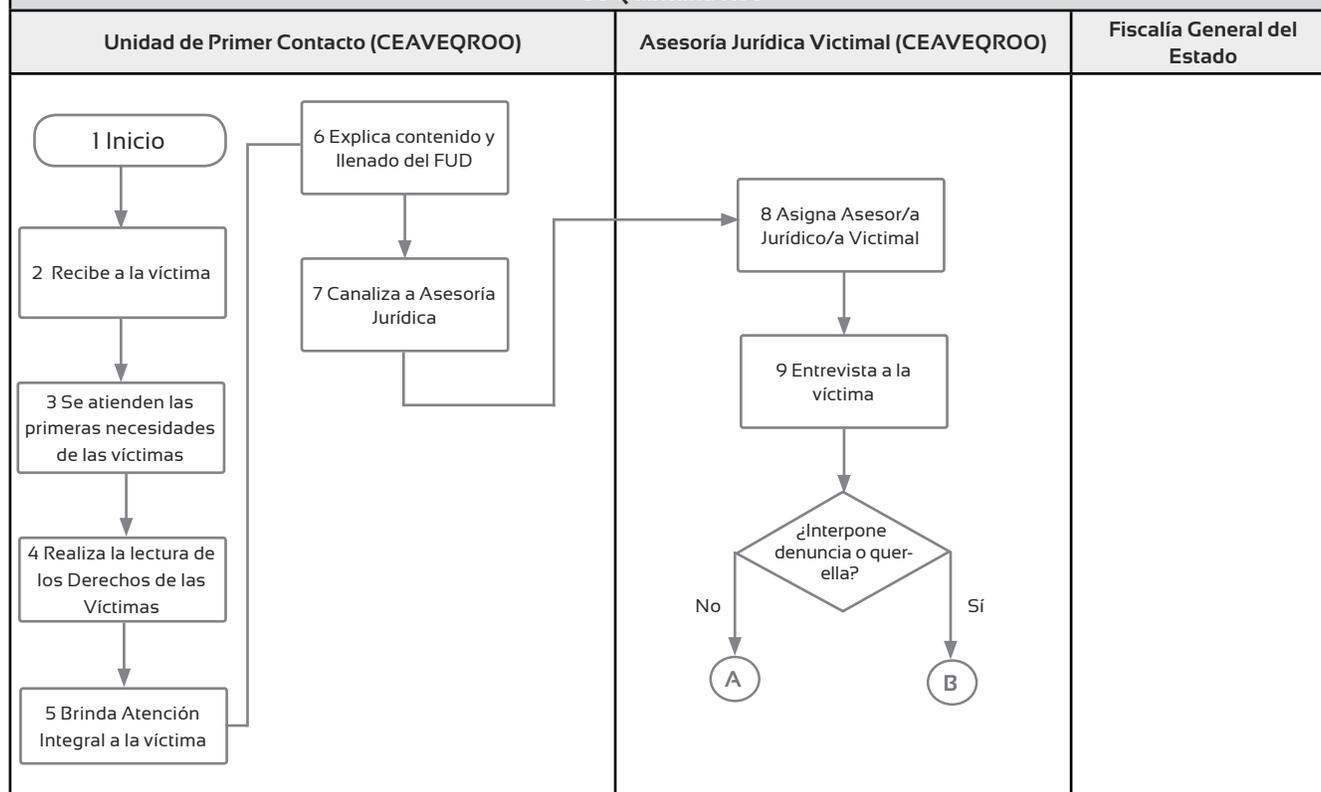
Políticas:

- (1). La atención a las víctimas derivada de la referencia y contrarreferencia debe ser oportuna e inmediata.
- (2). Se debe evitar la revictimización de las personas en situación de víctimas.

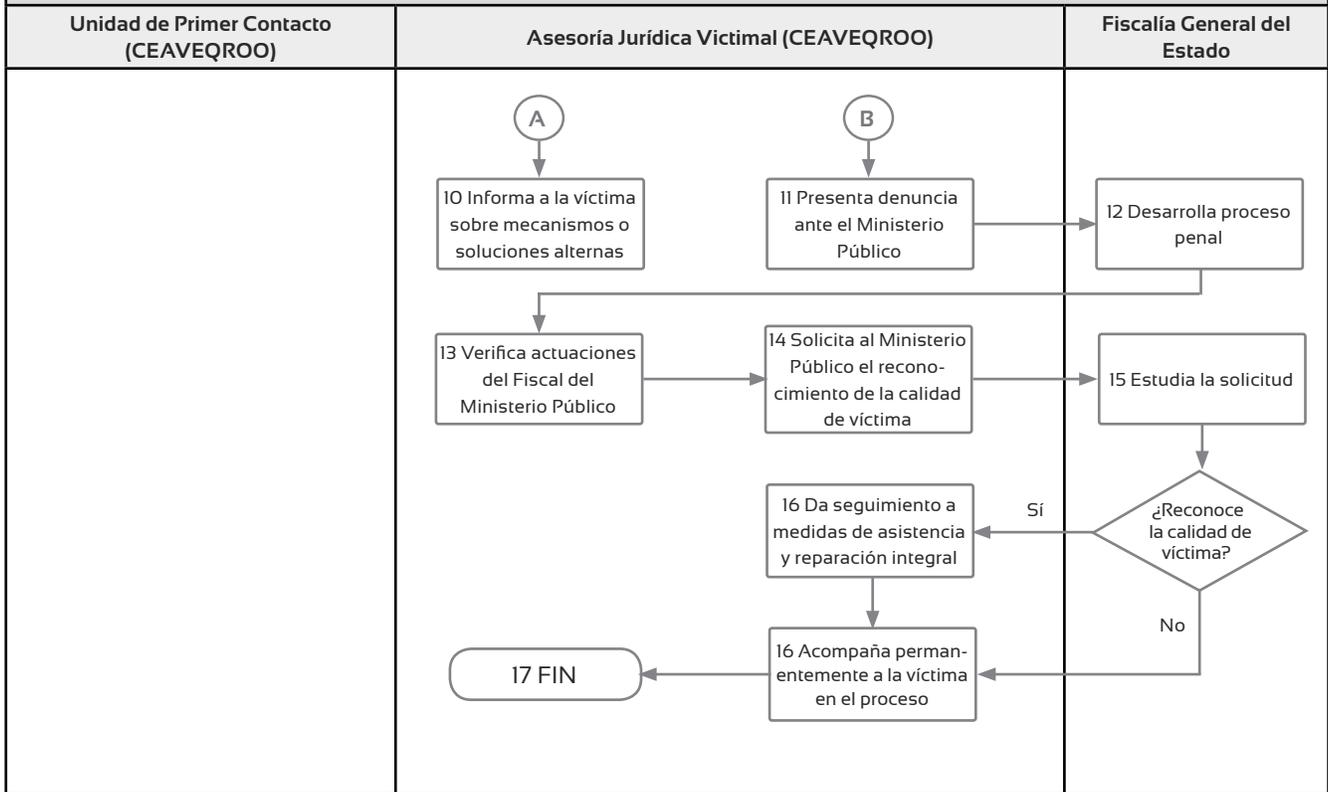
N° de Actividad	Responsable	Descripción de las actividades
1	Unidad de Primer Contacto	Inicia el procedimiento
2		Recibe a la víctima
3		Se atienden las primeras necesidades de las víctimas.
4		(Para atención médica y psicológica se aplica proceso del Flujo-grama 2.)
5		Realiza lectura de los Derechos de las Víctimas
6		Brinda Atención Integral a la víctima
7		Explica contenido y llenado del FUD.
8	Asesoría Jurídica Victimal	Canaliza a Asesoría Jurídica
9		Asigna Asesor/a Jurídico/a Victimal

N° de Actividad	Responsable	Descripción de las actividades
10		Entrevista a la víctima
11		¿Interpone denuncia o querrela? No, Informa a la víctima sobre mecanismos o soluciones alternas.
12	Fiscalía General del Estado	¿Interpone denuncia o querrela? Si, Presenta denuncia ante el MP
13	Asesoría Jurídica Victimal	Desarrolla Proceso Penal
14	Asesoría Jurídica Victimal	Verifica actuaciones del Fiscal del Ministerio Público
15	Fiscalía General del Estado	Solicita al MP el reconocimiento de la calidad de víctima
16	Asesoría Jurídica Victimal	Estudia solicitud.
17	Asesoría Jurídica Victimal	¿Reconoce calidad de víctima? Si, da seguimiento a medidas de asistencia y reparación integral.
18		No, acompaña permanentemente a la víctima en el proceso.
		Termina el procedimiento.

Flujograma 4: Atención cuando la víctima acude directamente a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo



Flujograma 4: Atención cuando la víctima acude directamente a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo



C. Presentación y seguimiento de la denuncia ante el Ministerio Público.

Estas actividades recaerán primordialmente en las personas asesoras jurídicas víctimales que asigne la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo (CEAVEQROO), bajo el consentimiento de la víctima de violencia.

En ese sentido, resulta de vital importancia que todas las autoridades administrativas involucradas en el desarrollo de las actuaciones previstas en el presente Protocolo, den aviso a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo cuando atiendan a alguna víctima de violencia, con el fin de que se le asigne de manera inmediata un asesor o asesora jurídica victimal, o en su caso un traductor, cuando la víctima no domine el idioma español,

quien, entre otras funciones, la acompañará en el proceso de interposición de denuncia ante la Fiscalía General del Estado y dará seguimiento a las actuaciones que de ello se deriven.

D. Seguimiento institucional.

1 Medidas de ayuda inmediata y asistencia

De conformidad con las leyes aplicables, las autoridades administrativas involucradas en el desarrollo de las actuaciones previstas en el presente Protocolo, pueden adoptar en favor de las víctimas medidas para garantizar su seguridad, protección, bienestar físico, psicológico y su intimidad.

Así, la *Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo* determina que las víctimas recibirán ayuda provisional, oportuna y rápida de acuerdo a las necesidades inmediatas que

tengan relación directa con el hecho victimizante para atender y garantizar la satisfacción de sus necesidades de alimentación, aseo personal, manejo de abastecimientos, atención médica y psicológica de emergencia, transporte de emergencia y alojamiento transitorio en condiciones dignas y seguras, a partir del momento de la comisión del delito o de la violación de los derechos o en el momento en el que las autoridades tengan conocimiento del delito o de la violación de derechos.

Es importante señalar que las medidas se brindarán garantizando siempre un enfoque transversal de género y diferencial, y durante el tiempo que sea necesario para garantizar que la víctima supere las condiciones de necesidad inmediata.

En el caso de aquellas medidas que sean de competencia de la Fiscalía General del Estado o Poder Judicial, corresponderá a las autoridades administrativas descritas en el apartado anterior, otorgar un seguimiento puntual del cumplimiento de las mismas.

Tomando como base lo previsto en la legislación aplicable, las medidas de ayuda inmediata y asistencia pueden ser:

De Ayuda Inmediata.

Las que ofrecerán los hospitales y unidades médicas que integran la infraestructura que coordinan los Servicios Estatales de Salud y la Secretaría del Salud del Estado, consistentes en atención de emergencia de manera inmediata a las víctimas que lo requieran, con independencia de su capacidad socioeconómica o nacionalidad y sin exigir condición previa para su admisión.

Dicha atención de emergencia médica, podrá ser odontológica, ginecológica, quirúrgica y hospitalaria, pudiendo consistir en hospitalización; material médico quirúrgico, incluidas prótesis y demás instrumentos, que la persona requiera para su movilidad, conforme al dictamen dado por el médico especialista en la materia; medicamentos; honorarios médicos, en caso de que el sistema de salud más accesible para la víctima no cuente con los servicios

que ella requiere de manera inmediata; servicios de análisis médicos, laboratorios e imágenes diagnósticas; transporte y ambulancia; servicios de atención mental en los casos en que, como consecuencia de la comisión del delito o de la violación a sus derechos humanos, las mujeres, niñas y niños queden gravemente afectados psicológica y/o psiquiátricamente; servicios odontológicos reconstructivos por los daños causados como consecuencia del delito o la violación a los derechos humanos; servicios de interrupción voluntaria del embarazo en los casos permitidos por ley, con absoluto respeto de la voluntad de la víctima, y atención para los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres víctimas.

En Materia de Alojamiento y Alimentación

Las que contratan o brindan directamente el Instituto Quintanarroense de la Mujer y el Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia, en condiciones de seguridad y dignidad a las mujeres, niñas y niños víctimas que se encuentren en especial condición de vulnerabilidad o que se encuentren amenazadas o desplazadas de su lugar de residencia por causa del hecho delictuoso cometido contra ellas o de la violación de derechos humanos. Estas medidas se brindan durante el tiempo que sea necesario, de acuerdo a los protocolos de atención específicos, para garantizar que la víctima supere las condiciones de emergencia y pueda retornar libremente en condiciones seguras y dignas a su hogar o al lugar de su elección con el acompañamiento del personal especializado.

En Materia de Transporte.

La que brindan las autoridades estatales cuando la víctima se encuentre en un lugar distinto al de su lugar de residencia y desee regresar al mismo; consistente en el pago de los gastos correspondientes, garantizando, en todos los casos, que el medio de transporte usado por la víctima para su regreso sea el más seguro y el que le cause menos trauma de acuerdo con sus condiciones.

En Materia de Asesoría Jurídica.

La que brindan la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, el Instituto Quintanarroense de la Mujer y el Sistema Estatal para el Desarrollo

Integral de la Familia, en los ámbitos Estatal y Municipal, y demás autoridades Estatales, brindando de inmediato a las mujeres, niñas y niños víctimas de violencia información y asesoría completa y clara sobre los recursos y procedimientos judiciales, administrativos o de otro tipo a los cuales tienen derecho para la mejor defensa de sus intereses y satisfacción de sus necesidades, así como sobre el conjunto de derechos de los que son titulares en su condición de víctima.

De Atención y Asistencia en Materia de Procuración y Administración de Justicia.

Consisten en asistencia a la víctima durante cualquier procedimiento administrativo relacionado con su condición de víctima; en el proceso penal durante la etapa de investigación; durante el juicio; y durante la etapa posterior al juicio. Dicha asistencia es permanente y se otorga con independencia de la que, en su caso, brinde la o el Asesor Jurídico Victimal.

Adicionalmente a las medidas referidas, la Secretaría de Seguridad Pública, a través de los cuerpos policiacos estatales, así como en coordinación con los ayuntamientos, a través de los diversos GEAVIG, operarán medidas de emergencia en casos de violencia identificados, como claves de identificación, línea segura u otros instrumentos, como el llamado "botón de pánico".

2 Reembolsos

Tratándose de los servicios de emergencia médica, odontológica, quirúrgica y hospitalaria que deberán otorgar las unidades de servicios de salud estatales previstos en el presente protocolo, se deberá observar lo previsto en el segundo párrafo del artículo 33 de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, a saber:

En caso de que la institución médica a la que acude o es enviada la víctima no cuente con lo señalado en las fracciones II y III y sus gastos hayan sido cubiertos por la víctima o en el caso de la fracción IV, el Estado de Quintana Roo o los municipios, según corresponda, los reembolsarán de manera completa e inmediata, de conformidad con lo que

establezcan las normas reglamentarias aplicables.

Las fracciones II y III referidas en el artículo invocado, se refieren a material quirúrgico y medicamentos, respectivamente, en tanto que la fracción IV, a los honorarios médicos.

Cuando la institución de salud a la que acuden o se canaliza a las víctimas de violencia no cumpla con lo señalado en materia de asistencia médica, y los gastos correspondientes hayan sido cubiertos por las propias víctimas, el artículo 40 de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, prevé "... la autoridad competente del orden de gobierno que corresponda, se los reembolsará de manera completa y expedita, teniendo dichas autoridades, el derecho de repetir contra los responsables."

Adicionalmente, es preciso señalar que el dispositivo legal referido en este apartado, prevé la creación del *Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación del Estado de Quintana Roo*, el cual es administrado y operado por la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, a través de un fideicomiso público, y que tiene como objetivo brindar los recursos necesarios para la ayuda, asistencia y reparación integral de las víctimas del delito y las víctimas de violaciones a los derechos humanos en el Estado de Quintana Roo. Es importante señalar que, para la administración del Fondo en comento, se observan las disposiciones de la *Ley de Presupuesto y Gasto Público del Estado de Quintana Roo*.

De acuerdo con la *Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo*, de dicho fondo se pueden desprender compensaciones subsidiarias, de entre las cuales se encuentran, precisamente, los pagos de tratamientos médicos que se otorguen a las víctimas durante el proceso de atención y ayuda inmediata.

3 Evaluación de la atención

El presente Protocolo se ajustará cada vez que existan modificaciones que impacten en los criterios y lineamientos de su aplicabilidad, tales como planes de desarrollo de gobierno, reformas constitucionales, reformas a la norma-

tividad relativa a la violencia contra las mujeres, niñas y niños o modificaciones en las instituciones involucradas en el mismo.

Los mecanismos de evaluación del presente Protocolo serán:

1. Encuestas a personas beneficiarias, sobre la efectividad de la atención y asistencia que brinden las autoridades involucradas en el presente Protocolo.

2. Informes sobre la información que se ingrese al Banco Estatal de Datos e Información sobre casos de Violencia contra las Mujeres, BAESVIM.

3. Capacitación que cada autoridad administrativa brinde a las y los servidores públicos involucrados, en materia de derechos humanos, violencia de género y aplicación de la NOM 046, con el apoyo de especialistas, académicos/as y/o instituciones que desarrollen sus actividades en dicha materia.

En consecuencia, a partir de los mecanismos de evaluación señalados, en el siguiente cuadro se presentan los indicadores de cumplimiento del presente Protocolo, mismos que se realizarán con medición anual:

Nombre del Indicador	Fórmula	¿Qué mide?	Meta	Responsable	Evidencia documental	Observaciones
Porcentaje de víctimas satisfechas con la atención médica, psicológica y/o jurídica recibida	(Víctimas encuestadas que manifestaron satisfacción con la atención médica, psicológica y/o jurídica recibida / víctimas encuestadas) x 100	El grado de satisfacción de las víctimas a las que se les brindó atención médica, psicológica y/o jurídica	100%	SESA CEAVEQROO OO IQM	Encuesta de satisfacción	Se aplicará una encuesta en el mes de septiembre y otra en el mes de diciembre de 2017
Informes de ingreso de datos a BAESVIM	(Total de víctimas atendidas/datos registrados) x 100	La correspondencia entre el número de víctimas atendidas con los registros ingresados	100%	SSP	Registro de información en BAESVIM	Cada autoridad administrativa ingresará la información de cada víctima atendida
Número de cursos de capacitación	(Cursos realizados/ cursos programados) x 100	El número de cursos brindados al personal de cada autoridad administrativa	100%	Cada institución.	Carta descriptiva Lista de asistencia Evidencias fotográficas	Cada autoridad deberá realizar al menos dos cursos de capacitación en un año
Porcentaje de Personal Capacitado	(Porcentaje de Personal capacitado en materia del Protocolo/Total de personal de atención a víctimas)	El grado de avance en la capacitación del personal capacitado en el protocolo.	100%	Cada institución.	Lista de asistencia a los talleres de capacitación	Las dependencias deben capacitar a todo su personal de atención a víctimas.

V. SIGLAS

BAESVIM: Banco Estatal de Datos e Información sobre casos de Violencia contra las Mujeres.

CAPASITS: Centro Ambulatorio para la Prevención y Atención en SIDA e Infecciones de Transmisión Sexual

CEAVEQROO: Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo.

CEDAW: Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.

DIF: Desarrollo Integral de la Familia.

GEAVIG: Grupo Especializados de Atención a la Violencia Familiar y de Género.

IQM: Instituto Quintanarroense de la Mujer.

MP: Ministerio Público.

PPNNAF: Procuradora de Protección de Niños, Niñas, Adolescentes y la Familia.

SAI: Servicios de Atención Integral.

SESA: Organismo Público Descentralizado denominado Servicios Estatales de Salud.

VI. NORMATIVA INTERNACIONAL

- Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención de Belém Do Pará"
- Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder
- Principios y Directrices Básicos sobre el Derecho de las Víctimas de Violaciones Manifiestas de las Normas Internacionales de Derechos Humanos y Violaciones Graves del Derecho Internacional Humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones
- Convención Americana sobre Derechos Humanos "Pacto de San José de Costa Rica"
- Convención sobre los Derechos del Niño
- Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

FEDERAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
- Ley General de Víctimas
- Ley General de Salud
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes
- Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública
- Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos delitos
- Ley General para Prevenir y Sancionar los Delitos en materia de Secuestro, reglamentaria de la fracción XXI del artículo 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Código Nacional de Procedimientos Penales

ESTATAL

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo
- Ley de Salud del Estado de Quintana Roo
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Quintana Roo
- Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo
- Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Quintana Roo
- Ley de la Juventud del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo
- Ley para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia entre Estudiantes del Estado de Quintana Roo
- Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar del Estado de Quintana Roo
- Ley de Justicia para Adolescentes del Estado de Quintana Roo
- Ley de Seguridad Pública del Estado de Quintana Roo
- Ley para la Protección de Sujetos en Situación de Riesgo del Estado de Quintana Roo
- Ley en materia de Trata de Personas del Estado de Quintana Roo

- Ley de Asistencia Social para el Estado de Quintana Roo
- Código de Procedimientos Penales para el Estado Libre y Soberano de Quintana Roo
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Quintana Roo.
- Ley Orgánica del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo.
- Norma Oficial Mexicana. NOM 046 Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.

VII. ANEXO 1. IDENTIFICACIÓN DE LA VÍCTIMA DE VIOLENCIA

DATOS DE LA PERSONA EN SITUACIÓN DE VÍCTIMA

Folio: _____

Fecha: _____ Hora: _____ Lugar: _____

Nombre completo: _____

Apellido Paterno/ Apellido Materno/ Nombre (s)

Género: F M Otro: _____ Teléfono: _____

Estado civil: _____ Edad: _____

Escolaridad: _____ Nacionalidad: _____

¿Pertenece a alguna etnia? No Sí ¿Cuál? _____

Domicilio (calle, número, colonia, ciudad, Municipio): _____

Fecha de Nacimiento ____/____/_____/____/ Ocupación: _____

Nombre del Lugar de Trabajo: _____

Firma

Huella digital
(en caso de no contar con firma)



DATOS DE LA PERSONA AGRESORA

Nombre completo!: _____

Apellido Paterno/ Apellido Materno/ Nombre (s)

Género: F M Otro: _____

Relación que la une a la víctima: _____ Escolaridad: _____

Domicilio (calle, número, colonia, ciudad, Municipio): _____

¿Pertenece a alguna etnia? No Sí ¿Cuál? _____

TIPO DE VIOLENCIA SUFRIDA:

Psicológica

Sexual

Física

Moral

Patrimonial

Obstétrica

Económica

Descripción de los hechos victimizantes incluyendo lugar y fecha:

El presente Formato se requisito/completo con el apoyo de personal de _____ que se detalla a continuación:

Nombre Completo: _____

Cargo: _____

¹ En caso de que la persona agresora sea identificable con algún sobrenombre también deberá anotarse.

Firma

TRANSITORIOS

PRIMERO: El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.

SEGUNDO: Se instruye al Secretario de Gobierno a coordinar la aplicación del presente Protocolo con las dependencias y entidades de la Administración Pública, que por la naturaleza de sus funciones estén obligados a observarlo.

TERCERO: Se derogan todas aquellas disposiciones que contravengan el presente ordenamiento de igual o menor jerarquía.

DADO EN LA RESIDENCIA OFICIAL DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO, CIUDAD DE CHETUMAL, QUINTANA ROO,
A LOS VEINTE DÍAS DEL MES DE SEPTIEMBRE DEL AÑO 2017.

C.P. CARLOS MANUEL JOAQUÍN GONZÁLEZ
GOBERNADOR DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

LIC. FRANCISCO XAVIER LÓPEZ MENA
SECRETARIO DE GOBIERNO

LIC. RODOLFO DEL ÁNGEL CAMPOS
SECRETARIO DE SEGURIDAD PÚBLICA

MSP. ALEJANDRA AGUIRRE CRESPO
SECRETARIA DE SALUD Y DIRECTORA GENERAL DE LOS
SERVICIOS ESTATALES DE SALUD

MTRO. MIGUEL ÁNGEL PECH CEN
FISCAL GENERAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

LA PRESENTE HOJA DE FIRMAS CORRESPONDE AL ACUERDO POR EL QUE SE EMITE EL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN MÉDICA, PSICOLÓGICA Y JURÍDICA A MUJERES, NIÑAS Y NIÑOS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE FECHA DE FCHA 20 DE SEPTIEMBRE DE 2017.

Av. San Salvador #391 esquina Milán
Colonia Aserradero, C.P. 77037.
Teléfono: 01 (983) 83 33 280.
Correo: contacto@CEAVEQROO.gob.mx
[www.qroo.gob.mx /ceave](http://www.qroo.gob.mx/ceave)

